



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПРИКАЗ

28 января 2019 г.

№ 60-0

г. Салехард

Включен в регистр нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 29 января 2019 года
Регистрационный № 46

Об утверждении Административного регламента департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»


В соответствие с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2. Настоящий приказ вступает в силу с 01 февраля 2019 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

 С.В. Новиков

УТВЕРЖДЁН

приказом департамента
здравоохранения

Ямало-Ненецкого автономного округа
от 18 января 2019 года № 60-0

Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

I. Общие положения

1. Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – Административный регламент, департамент, автономный округ, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации.

Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

1) информация о государственной услуге предоставляется при обращении заявителя в медицинскую организацию, подведомственную департаменту, оказывающую первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях на территории автономного округа (далее – лечебно-профилактическая организация), а также в электронном виде при помощи регионального информационного ресурса «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа» (<http://yanaozdrav.ru>) (далее – региональный информационный ресурс) и/или с момента реализации

технической возможности федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал), либо через терминал (инфомат) для электронной самозаписи, либо лично в регистратуру лечебно-профилактической организации, а также по телефону;

2) информация о государственной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами лечебно-профилактической организации;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет» на региональном информационном ресурсе, Едином портале, на официальном сайте департамента в сети «Интернет»: www.depzdrazv.yanao.ru (далее – сайт департамента), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении лечебно-профилактической организации;

3) для получения информации о государственной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в лечебно-профилактическую организацию:

- в устной форме лично или по телефону в регистратуру;

- в письменной форме лично или почтой;

- в письменной форме по адресу электронной почты;

4) место нахождения и графики работы лечебно-профилактической организации, её структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, справочные телефоны структурных подразделений лечебно-профилактической организации, в том числе номер телефона-автоинформатора, адреса официального сайта, а также официальной электронной почты и (или) формы обратной связи лечебно-профилактической организации в сети «Интернет» размещены на сайте департамента, на Едином портале.

4. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги проводится в устной и письменной формах:

1) при ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты лечебно-профилактической организации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании лечебно-профилактической организации и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его

информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования;

2) письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении письменного обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Обращение регистрируется в день поступления в лечебно-профилактическую организацию.

Специалисты лечебно-профилактической организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем лечебно-профилактической организации либо уполномоченным им лицом и даётся в течение 30 дней со дня регистрации обращения в лечебно-профилактической организации в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Наименование исполнителя государственной услуги

6. Государственная услуга предоставляется медицинскими организациями, подведомственными департаменту здравоохранения Ямало-ненецкого автономного округа, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Государственная услуга предоставляется выбранной гражданином лечебно-профилактической организацией, в том числе по территориально-участковому принципу, для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является запись на прием к врачу, зафиксированная в электронном журнале записи на прием.

Сроки предоставления государственной услуги

8. Запись на прием к врачу при предоставлении государственной услуги в электронном виде осуществляется в момент подачи заявителем интерактивной формы заявления на региональном информационном ресурсе, в соответствии с Порядком ведения регионального информационного ресурса, утвержденным постановлением Правительства автономного округа от 26 мая 2015 года № 444-П, в терминале (инфомате) для электронной самозаписи либо посредством личного обращения по телефону в региональный центр телефонного обслуживания (при наличии технической возможности) или в регистратуру лечебно-профилактической организации и/или с момента реализации технической возможности на Едином портале.

При обращении лично в регистратуру лечебно-профилактической организации срок регистрации запроса составляет 20 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

9. Правовыми основаниями для предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 25 декабря 1993 года, № 237);

2) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 05 мая 2006 года, № 95; Собрание законодательства Российской Федерации, 08 мая 2006 года, № 19, ст. 2060; Парламентская газета, 11 мая 2006 года, № 70 - 71);

3) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30 июля 2010 года, № 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179);

4) Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 года

№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Российская газета, 23 ноября 2011 года, № 263; Парламентская газета, 24 ноября - 01 декабря 2011 года, № 50; Собрание законодательства Российской Федерации, 28 ноября 2011 года, № 48, ст. 6724);

5) постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 октября 2011 года, № 44, ст. 6274; Российская газета, 02 ноября 2011 года, № 246);

6) постановление Правительства автономного округа от 26 мая 2015 года № 444-П «О региональном информационном ресурсе «Единая электронная регистра Ямало-Ненецкого автономного округа» (Красный Север, 02 июня 2015 года, спецвыпуск № 36);

7) Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории автономного округа бесплатной медицинской помощи, утверждаемая постановлением Правительства автономного округа ежегодно.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещён на сайте департамента, на Едином портале.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с
нормативными правовыми актами для предоставления
государственной услуги

10. Для получения государственной услуги заявитель представляет:

1) паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, удостоверяющий личность;

2) страховой медицинский полис обязательного или добровольного медицинского страхования.

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного медицинского страхования не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

Заявление на прием к врачу может быть отправлено гражданином не ранее чем за две недели до желаемой даты приема и не позднее, чем за 1 день до неё.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с
нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги,
которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного
самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении
государственных услуг, и которые заявитель вправе представить

11. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, отсутствуют.

12. Специалистам, участвующим в предоставлении государственной услуги, запрещено требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Исчерпывающие перечни оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

12. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

13. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

14. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

15. Государственная услуга предоставляется без предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

государственной услуги

16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги

17. Максимальный срок ожидания в очереди при регистрации заявления не более 15 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

18. Заявление регистрируется в день его поступления в течение 15 минут, а при обращении лично в регистратуру лечебно-профилактической организации в течение 20 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

1) требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданию, в котором располагается лечебно-профилактическая организация (далее – здание), и предоставляемой в нем государственной услуги.

Лечебно-профилактическая организация обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия беспрепятственного доступа к зданию, в котором предоставляется государственная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание, в котором предоставляется государственная услуга, а также входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника в здание, в котором предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, установленным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки транспортных средств.

На стоянке транспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид». Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объект, в котором предоставляется государственная услуга, собственник объекта (здания) принимает (до реконструкции или капитального ремонта объекта) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечивает ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

2) требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

3) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

4) требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Показатели доступности и качества государственной услуги

20. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

Таблица

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на региональном информационном ресурсе, на Едином портале, сайте департамента	да/нет	да
2.	Обеспечение обратной связи заявителя с исполнителем государственной услуги с использованием средств связи	да/нет	да
3.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги	штук	0
4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
5.	Транспортная доступность государственной услуги - близость остановок общественного транспорта	да/нет	да
6.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода	да/нет	да

	государственных услуг на предоставление в электронном виде)		
7.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Административного регламента (места ожидания, места для предоставления государственной услуги, места парковки транспортных средств, места общего пользования)	да/нет	да
8.	Доля заявителей, получивших государственную услугу в сроки, установленные пунктом 8 настоящего Административного регламента	%	100
9.	Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги	%	не менее 95
10.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	да/нет	да, с момента реализации технической возможности
11.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных услуг	да/нет	нет
12.	Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении лечебно-профилактической организации по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	нет
13.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность	раз/минут	1/15 (20)

Иные требования к предоставлению государственной услуги

21. Иные требования к предоставлению государственной услуги отсутствуют.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

22. Предоставление государственной услуги включает в себя следующую административную процедуру: запись на прием к врачу.

С момента реализации технической возможности административная процедура может быть осуществлена в электронной форме посредством Единого портала для заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

Запись на прием к врачу

23. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в лечебно-профилактическую организацию через региональный информационный ресурс и/или с момента реализации технической возможности посредством Единого портала либо терминала (инфомата) для электронной самозаписи либо лично в регистратуру лечебно-профилактической организации, а также по телефону.

При осуществлении записи на прием к врачу через терминал (инфомат) для электронной самозаписи заявитель осуществляет самостоятельно внесение необходимых данных в соответствующую интерактивную форму.

При отсутствии записи на прием к врачу специалист лечебно-профилактической организации обязан информировать дежурного администратора.

Обратившемуся заявителю должен быть сообщен номер телефона или номер кабинета должностного лица (дежурный администратор, заместитель главного врача по медицинской части), уполномоченного решить вопрос о необходимости приема заявителя врачом в день обращения или в другие сроки, установленные территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории автономного округа, бесплатной медицинской помощи.

Результатом выполнения административной процедуры является запись на прием к врачу с указанием даты, времени приема, фамилии, имени, отчества, специальности принимающего врача, номера кабинета.

24. Продолжительность административной процедуры: максимальный срок записи на прием к врачу не более 20 минут.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением
и исполнением ответственными должностными лицами положений
Административного регламента

25. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления
плановых и внеплановых проверок полноты и качества
предоставления государственной услуги

26. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы департамента либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на нарушение своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор департамента или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия
(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе
предоставления государственной услуги

27. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной
услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

28. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности департамента при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

29. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, государственных гражданских служащих (работников) в досудебном (внесудебном) порядке.

30. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подаётся в департамент, лечебно-профилактическую организацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

31. Жалоба должна содержать:

1) наименование департамента, лечебно-профилактической организации, их должностного лица, либо государственного гражданского служащего (работника), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 35 настоящего Административного регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, либо государственных гражданских служащих (работников);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, либо государственных гражданских служащих (работников). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

32. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, лечебно-профилактической организации, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

33. В случае если жалоба подаётся через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

34. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителей.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

35. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) сайта департамента, официального сайта лечебно-профилактической организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) Единого портала;

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги органом, предоставляющим государственную услугу, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) регионального информационного ресурса (при наличии технической возможности).

36. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 33 настоящего Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

37. Жалоба рассматривается департаментом, лечебно-профилактической организацией, предоставляющими государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, государственных гражданских служащих (работников).

В случае если обжалуется решение руководителя лечебно-профилактической организации, жалоба подаётся в департамент,

регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

В случае если обжалуется решение директора департамента, жалоба подаётся в Правительство автономного округа, регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится департамент согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

38. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 37 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

39. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги департаментом, лечебно-профилактической организацией, жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

40. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

6) требования внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа.

41. В департаменте, лечебно-профилактической организации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 38 настоящего Административного регламента.

42. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

43. Департамент, лечебно-профилактическая организация обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, либо государственных гражданских служащих (работников) посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, а также на Едином портале и сайте департамента;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, либо государственных гражданских служащих (работников), в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

44. Жалоба, поступившая в департамент, лечебно-профилактическую организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

45. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, лечебно-профилактической организацией.

В случае обжалования отказа лечебно-профилактической организации, предоставляющей государственную услугу, ее должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

46. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» департамент, лечебно-профилактическая организация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

47. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 35 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

48. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 47 настоящего Административного регламента, даётся информация о действиях, осуществляемых департаментом, лечебно-профилактической организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а

также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

49. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 47 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

50. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, государственном гражданском служащем (работнике), решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

51. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

52. Департамент, лечебно-профилактическая организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

53. Департамент, лечебно-профилактическая организация при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней

вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

54. Департамент, лечебно-профилактическая организация оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

1) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

55. Заявитель имеет право:

1) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

2) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.